

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA
INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERISTETI**

**“TURIZM VA SERVIS”
KAFEDRASI**

Qo‘lyozma huquqida

UDK: 338:46

ARIPOVA MOXIRA UMMAT QIZI

**MEHMONXONALARDAGI XIZMATLAR SIFATIGA TA’SIR
ETUVCHI OMILLAR**

**71010101-Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish mutaxassisligi
bo‘yicha
magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan**

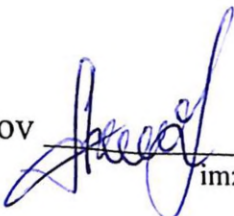
D I S S E R T A T S I Y A

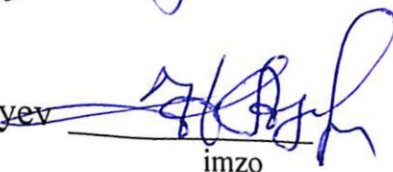
Ilmiy rahbar: i.f.d.(DSc), professor A.N. Norchayev

TOSHKENT – 2023

Magistrlik dissertatsiya ishi "Turizm va servis" kafedrasida dastlabki himoyadan o'tgan.

_____ -sonli bayonnoma " _____ " _____ 2023 y.

Kafedra mudiri: I.A. Axmedov  _____
imzo 08.05.2023 u.
sana

Ilmiy rahbar: A.N. Norchayev  _____
imzo _____
sana

Talaba: M. U. Aripova  _____
imzo _____
sana

Dissertatsiya mavzusi Magistratura bo'limida 2023 yil

" _____ "

№ _____ raqami bilan ro'yxatga olingan.

ANNOTATSIYA

Turizmdagi asosiy xizmatlar tarkibiga kiritilgan mehmonxona xizmatlari ko'rsatish bo'yicha jahondagi etakchi AQSh, Fransiya, Ispaniya, Germaniya davlatlarida mehmonxona industriyasi yuqori darajada tashkil qilinganligi bilan ajralib turadi. Turistlarga xizmat ko'rsatishda infratuzilmaning taraqqiy etganligi ham ahamiyatli hisoblanadi. Respublikamizda ham turizm infratuzilmasini takomillashtirish bo'yicha bir qator tizimli ishlar amalga oshirilmoqda. Masalan, 2019 yilda boshlangan pandemiya tufayli turizm chuqur inqirozga yuz tutishiga qaramasdan respublikamizda mehmonxonalar qurilishi va ishga tushirilishida o'sish kuzatilgan. Shu bilan birgalikda mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish doimiy ravishda takomillashtirib borilgan. Oxirgi yillarda mehmonxonalarda xizmatlar sifatiga ta'sir etuvchi omillarni o'rganish va yangi xizmat turlarini joriy qilish bo'yicha tadqiqotlar olib borish zamon talabidir. Shu jihatdan ham, mavzuning dolzarb ekanligini hisobga olgan holda, ushbu mavzu doirasida tadqiqot va tahlillarni olib bordik.

Tadqiqotimiz mavzusining maqsadi va vazifalarini yoritib berish jarayonida xorijiy va mahalliy manbalardan, ilmiy tadqiqotlardan keng foydalangan holda mavzuni yoritdik.

Mavzuning ilmiy va amaliy ahamiyati keng bo'lib, O'zbekistondagi mehmonxonalarda xizmat ko'rsatishdagi muammolar va ularning echimlari bo'yicha ilmiy asoslangan taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi.

Kalit so'zlar: turizm, turist, menejer, mehmonxona, xizmat, infratuzilma, innovatsiya, biznes, mehmonxona nomerlari, restoran, qo'shimcha xizmatlar, internet.

SUMMARY

The hotel industry is highly organized in the USA, France, Spain and Germany which are the world leaders in providing hotel services included in the main services in tourism. The development of infrastructure in providing services to tourists is also important. A number of systematic works on improving the tourism infrastructure are being carried out in our republic. For example, despite the fact that tourism is facing a deep crisis due to the pandemic that started in 2019, there was an increase in the construction and operation of hotels in our republic. At the same time, the quality of service in hotels has been continuously improved. In recent years, it is the need of the hour to study the factors affecting the quality of services in hotels and conduct research on the introduction of new types of services. In this regard, considering the relevance of the topic, we conducted research and analysis within this topic.

In the process of elucidating the goals and tasks of our research topic, we covered the topic using foreign and domestic sources and scientific research.

The scientific and practical importance of the subject is wide, scientifically based proposals and recommendations were developed on the problems of service in hotels in Uzbekistan and their solutions.

Keywords: tourism, tourist, manager, hotel, service, infrastructure, innovation, business, hotel rooms, restaurant, additional services, internet.

MUNDARIJA

Annotatsiya.....	3
Mundarija.....	5
Keltirilgan jadvallar ro'yxati.....	6
Keltirilgan rasmlar ro'yxati.....	6
Keltirilgan qisqartmalar.....	6
KIRISH.....	7
Dissertatsiya mavzusining asoslanishi va uning dolzarbligi.....	8
Tadqiqotning maqsadi va vazifalari.....	9
Tadqiqotning asosiy muammolari va savollari.....	9
Tadqiqotning ob'ekti va predmeti.....	10
Tadqiqotning ilmiy yangiligi.....	10
Dissertatsiya tarkibining qisqacha tavsifi.....	11
I BOB. ADABIYOTLAR SHARHI.....	12
1.1. Mavzuga oid ilmiy-nazariy qarashlar sharhi.....	12
1.2. Mavzuga oid mahalliy me'yoriy-huquqiy hujjatlar sharhi.....	24
1.3. Mavzuga oid ilmiy adabiyotlar sharhi.....	29
II BOB. METODOLOGIYA.....	31
2.1. Ma'lumotlarni to'plash jarayoni.....	31
2.2. Tahlil uchun qo'llaniladigan usullar.....	31
2.3. Tadqiqot jarayonida kutilayotgan muammolar va ularning echimi..	32
2.4. Tadqiqotdan kutilayotgan ilmiy va amaliy natijalar.....	33
III BOB. TAHLIL VA NATIJALAR.....	34
3.1. Mehmonxonalarning vujudga kelishi va unda ko'rsatilayotgan xizmatlarning takomillashuvi	34
3.2. O'zbekistonda mehmonxona industriyasining rivojlanishi holatining iqtisodiy tahlili	42
3.3. "Ekobelgi"ning mehmonxonalardagi xizmatlar sifatiga ta'siri....	51
3.4. Mehmonxonalarda xizmatlar sifatini oshirishda internet texnologiyalaridan samararali foydalanish.....	58
3.5. Tahlillardan olingan natijalar sharhi.....	67
XULOSA.....	69
Foydalanilgan adabiyotlar.....	71
Ilovalar.....	76

KIRISH

Yangi O‘zbekistonni barpo etishda turizm sohasini rivojlantirish maqsadida davlatimiz tomonidan bir qator ustuvor vazifalar belgilangan. Xususan, 2022-2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasining 35-moddasida “O‘zbekiston bo‘ylab sayohat qiling” dasturi doirasida mahalliy sayyohlar sonini 12 million nafardan oshirish hamda respublikaga tashrif buyuradigan xorijiy turistlar sonini 9 million nafarga etkazish belgilangan¹. Qolaversa, O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan 2022 yilning 19 sentyabrda o‘tkazilgan “Ichki va tashqi turizm salohiyatini yanada oshirish chora-tadbirlari”ga bag‘ishlangan videoselektorda “Turizmda topilgan daromadning 30 foizi odamlarning qo‘liga ish haqi bo‘lib boradi, sanoatda va boshqa tarmoqlarda bu 10 foizdan oshmaydi. Turizm sohasida yaratilgan bitta ish o‘rni turdosh tarmoqlarda qo‘shimcha ikkita ish o‘rni paydo bo‘lishiga turtki beradi. Shuning uchun, ko‘p davlatlar sayyoh jalb qilishning yangi-yangi yo‘llarini izlayapti” -deb, alohida ta’kidlab o‘tgan edi.

Globalashuv jarayonida turizm xizmatlarini diversifikatsiyalash sohada tadbirkorlik faoliyatiga oid to‘siqlarni bartaraf etish, davlat va xususiy tarmoqlarning muqobil rivojlanishini ta’minlashi kerak. Buning uchun ushbu sohaga xorij sarmoyasini jalb qilish, milliy turizm mahsulotlarining xalqaro bozordagi raqobatbardoshligi va xizmatlar sifatini oshirish, kadrlar tayyorlash xamda marketing xizmatini ko‘chaytirish asosida milliy turizm bozorini rivojlantirish zarur. Shuningdek, dunyoda yuz berayotgan o‘zgarishlar, jahon bozoridagi raqobat kurashining turizm rivojlanishiga ta’sirini kompleks tahlil qilish, respublikamizning o‘ziga hos xususiyatlarini hisobga olgan holda yirik xorijiy transmilliy kompaniyalar bilan hamkorlikni kengaytirish, xorijiy va mahalliy investitsiyalarni jalb qilish, zamonaviy strategik menejment va marketing strategiyalari asosida sohani boshqarish hamda zamonaviy axborot kommunikatsiya texnologiyalaridan keng foydalanishni taqozo etadi.

¹Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёевнинг 2022 йил 28 январдаги ПФ-60-сонли “2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги фармони. Lex.uz